



PERSONNALISATION AVEC OPEN TIME CONTENT

AJOUTER UNE TOUCHE DYNAMIQUE POUR ENGAGER LES
CLIENTS AVEC VOTRE MARQUE

POSTERXXL : LEUR RÉUSSITE EN BREF

PosterXXL a exploité ses données afin de personnaliser les e-mails, de créer le besoin d'acheter et d'augmenter l'engagement client.

Le marché allemand des produits imprimés était nettement dominé par les entreprises d'impression Offline. Se ventant d'être un concurrent plus simple aux prix compétitifs, PosterXXL cherchait une façon de déstabiliser le secteur de la vente Offline de produits imprimés.

Le canal e-mail étant son principal canal en matière de revenue et de portée, PosterXXL voulait affiner l'approche de son engagement mais aussi se lancer sur d'autres canaux, comme le mobile et les réseaux sociaux, pour augmenter son taux de rétention parmi les clients VIP.

Déjà adepte d'outils de segmentation, PosterXXL a ajouté la personnalisation pour insérer les noms de clients dans ses e-mails et des contenus dynamiques, ce qui a entraîné une hausse des taux d'ouverture, de clics et du panier moyen.

Créé en 2004

et implanté en Allemagne,
Autriche, France et au Benelux

Plus de 80 000

contacts

« Nous avons beaucoup de mal à décider à quel moment envoyer un e-mail en particulier. Faut-il envoyer la newsletter hebdomadaire ? Ou faut-il envoyer la campagne anniversaire ? Les micro-moments sont toujours préférables à la communication de masse standard, mais si vous avez un algorithme qui décide quelle campagne envoyer, cela améliorerait vraiment la pertinence et les résultats de la réponse de nos clients ».

— Martin Berky, CRM Team Manager, PosterXXL



DÉFI

Essayer de se démarquer du reste de ses concurrents est devenu de plus en plus ardu dans la mesure où les commerçants inondent à la fois le marché Offline et Online. En tant qu'entreprise de produits imprimés, PosterXXL a dû se frayer un chemin dans un marché allemand saturé. Même si ses prix sont compétitifs et transparents, et même ses produits sont faciles à acheter, l'entreprise a dû passer à la vitesse supérieure et se distinguer des autres grâce à l'engagement.

Bien que PosterXXL développe le mobile et d'autres canaux, l'e-mail a toujours été son principal canal d'engagement mais, pour compliquer les choses, l'e-mail stagne depuis des dizaines d'années et complique la mise à jour de contenus et d'images.

PosterXXL avait besoin d'une solution modulable qui augmenterait les taux de clics et d'ouverture des e-mails régulièrement envoyés aux clients :



PERSONNALISER LE VISUEL ET LE DESIGN

Une approche one-to-many (de masse) présente le même visuel et le même design à tous les destinataires de l'e-mail, sans tenir compte de leurs préférences individuelles. PosterXXL a dû trouver une meilleure façon d'adapter ses e-mails à des clients spécifiques.



PERSONNALISER AUTOMATIQUEMENT LES E-MAILS DE BIENVENUE ET CEUX POUR LES OCCASIONS SPÉCIALES

L'entreprise cherchait à envoyer ses e-mails aux clients de façon à épargner à l'équipe marketing d'avoir à créer des mails pour des milliers de clients. La personnalisation automatisée était la bonne solution.



CRÉER LE BESOIN D'ACHETER EN URGENCE

Les e-mails classiques envoient certes un message, mais ce message se fige au moment où vous appuyez sur Envoyer. PosterXXL a donc cherché une méthode pour rendre ses e-mails plus dynamiques, afin de créer un intérêt d'achat supplémentaire qui avertirait par exemple les clients qu'il ne leur reste que trois jours pour effectuer leur achat avec un compte à rebours en heures et minutes.

SOLUTION

PosterXXL a décidé d'étudier une solution technologique. Comme ils utilisaient déjà la plateforme marketing d'Emarsys et des produits tels que Web Extend, ils ont examiné les autres outils disponibles et ont fait des tests avec Open Time Content, qui permet au marketeur de personnaliser des mails tout en intégrant du contenu dynamique mis à jour à chaque ouverture de l'e-mail.

PosterXXL a réussi à mieux engager son large public uniquement à travers les e-mails avec ces outils Emarsys :



1. CONCEPTION D'E-MAILS ET DE VISUELS ATTRAYANTS

Cette solution d'Emarsys a permis à PosterXXL de placer des images qui parlent à différents segments, comme par exemple les hommes ou les femmes. On peut aussi affiner davantage le design des e-mails pour déterminer celui qui provoque le plus grand engagement, tous les résultats étant enregistrés dans la plateforme Emarsys.



2. AUTOMATISER LA CRÉATION D'E-MAILS POUR LES OCCASIONS SPÉCIALES

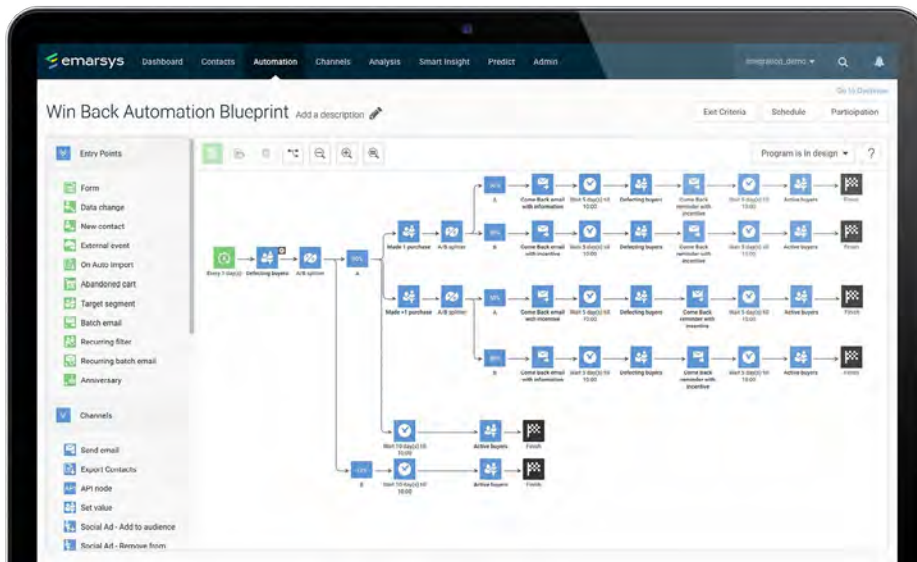
Afin de dépasser le classique « Bonjour [prénom] » en tête d'e-mail, posterXXL a utilisé la plateforme Emarsys pour automatiser des e-mails d'occasions spéciales, comme des anniversaires, où la formule de politesse mentionne le nom du client. La solution Emarsys a permis d'intégrer des noms et tout autre élément souhaité dans le design de ses produits ou visuels. Cette attention individualisée engage les clients et consolidera leur loyauté dans le temps.



3. CRÉER LE BESOIN D'ACHETER AVEC DES COMPTES À REBOURS

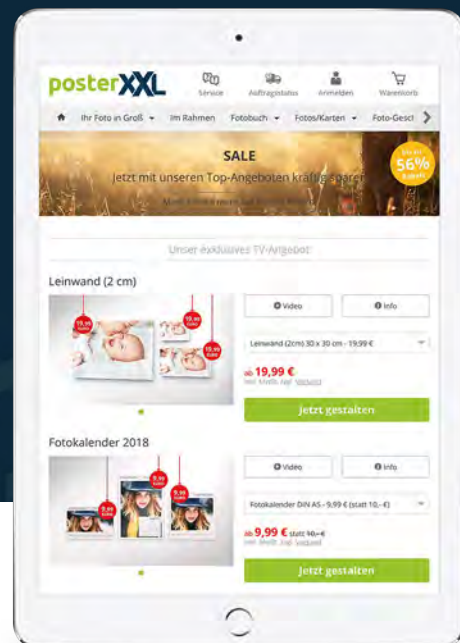
Rien n'incite tant les clients à profiter de soldes ponctuelles ou d'offres spéciales que de savoir qu'il ne leur reste que peu de temps avant expiration de l'offre. PosterXXL a exploité cette idée par le biais de comptes à rebours, un contenu dynamique intégré à l'e-mail qui est actualisé à chaque ouverture de l'e-mail et montre le temps restant.

PosterXXL a enregistré d'excellents ICP, une augmentation des taux d'ouverture et de clics, et les taux de conversion et paniers moyens étaient également très satisfaisants.



« Notre mission globale consiste à personnaliser le dialogue avec chacun de nos clients, et Emarsys a rendu cela possible. Les programmes d'automatisation, les fonctionnalités de personnalisation, le ciblage conditionnel, etc. – tout est formidable. Je souhaite continuer à intégrer le Machine Learning au système. »

— Martin Berky, CRM Team Manager, PosterXXL



LES RESULTATS

Après quelques mois d'utilisation d'Open Time Content, PosterXXL a noté une hausse de l'engagement avec ses milliers de clients.

Offrir 40 % de réduction à tout le monde dans un e-mail générique peut générer quelques conversions mais, maintenant que PosterXXL peut personnaliser ses e-mails – même tout simplement en ajoutant le nom du client dans l'en-tête ou en envoyant des messages individuels lors d'anniversaires – certains clients seront plus susceptibles d'ouvrir, de cliquer et d'acheter. À l'avenir, PosterXXL peut continuer à tester les designs de mails et les visuels personnalisés pour déterminer ceux qui trouvent le meilleur écho chez chaque client.

L'une des fonctions les plus pratiques d'Open Time Content d'Emarsys est que cela permet aux marketeurs d'intégrer du contenu dynamique à leurs e-mails. posterXXL a réussi, grâce à des tests A/B, à placer facilement un compte à rebours entièrement intégré dans ses e-mails qui indique combien de jours ou d'heures il reste pour profiter d'une offre ou d'une promotion, et les ICP d'engagement ont progressé.

Fort du succès d'Open Time Content dans ses mails, PosterXXL étend sa stratégie de personnalisation au mobile et a déjà mis en place des notifications push sur son application. L'entreprise s'attaquera ensuite aux réseaux sociaux et cherchera des moyens d'améliorer la rétention de clients de haute valeur.

+20 %

du taux d'ouverture

+40 %

du taux de clics

+5 %

du panier moyen

posterXXL

Créée en 2004 à Munich, PosterXXL est un e-commerçant leader sur le marché. Rachetée par le groupe PhotoBox en 2015, PosterXXL offre ses services en Allemagne, Autriche, France, Belgique, aux Pays-Bas et au Luxembourg tandis que PhotoBox jouit d'une forte présence sur les marchés français et britannique. Offrant de la simplicité aux services d'impression en ligne et des prix compétitifs, PosterXXL fabrique des produits imprimés personnalisés, des albums photos, des posters, des cartes et des calendriers.

www.posterxxl.de

emarsys

Emarsys offre la seule plateforme d'engagement client omnicanal conçue pour accélérer les résultats business. Avec notre plateforme, vous pouvez réduire le Time to Value, fournir des expériences client 1:1 de qualité et produire des résultats mesurables ... rapidement. Nous sommes le partenaire de choix de plus de 2 500 entreprises dans le monde entier.

www.emarsys.com